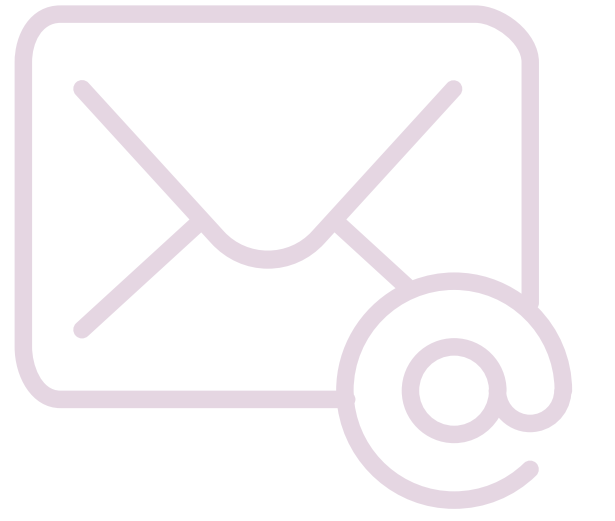




# Dienstverlening



In juni/ juli 2020 heeft er een onderzoek over dienstverlening plaatsgevonden onder de leden van het inwonerspanel Kaag en Braassem Spreekt. Graag delen wij enkele belangrijke onderzoeksresultaten met u.

## Respons en betrouwbaarheid

In totaal hebben 338 van de 836 panelleden uit gemeente Kaag en Braassem deelgenomen aan het onderzoek; een deelnemerspercentage van 46%. Door het grote aantal deelnemers kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,93% uitspraken gedaan worden over de populatie.

## Contact afgelopen 12 maanden

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact opgenomen met de gemeente voor een product, dienst, een vraag of probleem?



Ja

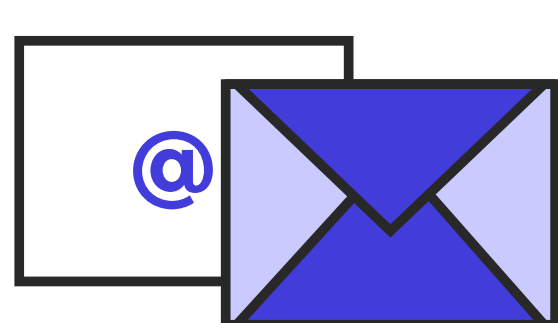
Nee

Via welk kanaal heeft u de laatste keer contact opgenomen met de gemeente?

Top 3



36%  
Via de website van de gemeente



25%  
Via e-mail



21%  
Via de telefoon

Over welk onderwerp zocht u de laatste keer contact met de gemeente?

Top 3



24%  
Melding woon- en leefomgeving



13%  
Rijbewijs



9%  
Paspoort/ ID-kaart



7%  
Parkeren, verkeer en vervoer



6%  
Afval

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van gemeente tijdens dit laatste contact?

Top 3 - % (zeer) eens



67%  
Ik ben goed begrepen



65%  
Het contact was vriendelijk



64%  
Mijn vraag stond centraal

Gemiddeld wordt de dienstverlening van gemeente Kaag en Braassem beoordeeld met een 6,4. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8 (30%).

# Website

Heeft u de website kaagenbraassem.nl in de afgelopen 12 maanden bezocht?



Kunt u aangeven met welke stelling(en) u het eens bent?

Top 3 - % eens



45% Het taalgebruik op de website is goed; ik snap het



39% De informatie op de website is belangrijk



37% De informatie op de website is duidelijk

De website kaagenbraassem.nl wordt gemiddeld met een **6,8** beoordeeld. Het meest gegeven cijfer is een 7 (44%).

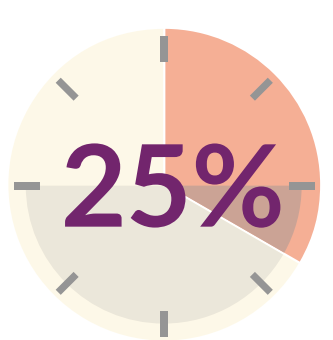
## Dienstverlening

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van gemeente Kaag en Braassem?

% (zeer) eens

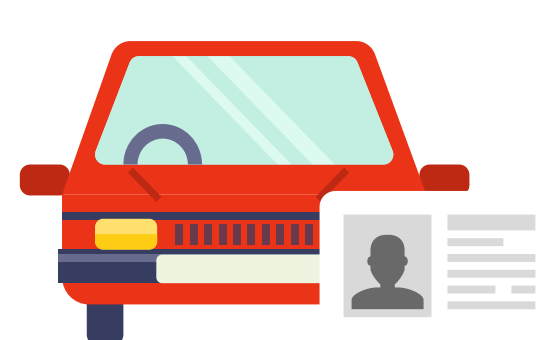


Het doen van een digitale aanvraag via de website verkies ik boven het maken van een (telefonische) afspraak



Met de uitbreiding van de digitale dienstverlening kunnen de openingstijden van het gemeentehuis in de toekomst ingekort worden

Welke gemeentelijke diensten wilt u (in de toekomst) digitaal kunnen afnemen?



Rijbewijs

82%



Verhuizing doorgeven

75%



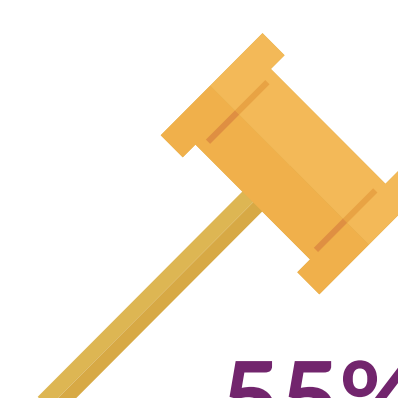
Verklaring omtrent gedrag aanvragen

63%



Vergunningen

55%



Bezwaar indienen

55%

## Afval

Bent u de afgelopen 12 maanden bij het afvalbrengrstation Veenderveld geweest voor het inleveren van afval?



19% Nee



91% is duidelijk geïnformeerd over de afvalscheiding en doorverwezen naar de juiste afvalcontainers. 3% is niet geïnformeerd en doorverwezen.

## Wat gebeurt er met de resultaten?

De informatie en feedback van het inwonerpanel Kaagenbraassemspreekt.nl helpt ons om de ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening nog beter inzichtelijk te maken. Daarnaast geeft het ons informatie om onze dienstverlening te verbeteren.

De wensen én eigen mogelijkheden van onze inwoners vormen het uitgangspunt voor optimale dienstverlening. Dus digitaal als het kan, maar ook persoonlijk contact als de inwoner dat wenst.

Het aantal digitale producten via onze website is inmiddels verder uitgebreid, met onder andere de mogelijkheid om kleine evenementen online te melden en een standplaatsvergunning of loterijvergunning online aan te vragen. Ook is het nu mogelijk om met uw DigiD online een uittreksel Burgerlijke stand aan te vragen. Dit jaar verwachten wij nog zo'n 10 nieuwe e-producten toe te kunnen voegen. De website wordt daarnaast continue geactualiseerd en zo toegankelijk mogelijk gemaakt, zodat informatie door iedereen te vinden is. Ook via onze andere middelen informeren we inwoners. Denk aan social media en de gemeentepagina in de 'Hier in de regio'. Deze middelen blijven we ontwikkelen zodat ze zo goed mogelijk aansluiten op de informatiebehoefte van onze inwoners.

Op het gemeentehuis werken we altijd op afspraak. Dit werkt goed en draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening: de afspraak is voorbereid en er is tijd voor de klant. Bij het afvalbrengrstation zijn in de drukke corona-tijden (voorjaar 2020) ervaringen opgedaan om de logistiek op het afvalverdeelplatform te verbeteren. Naast de avondopenstelling in de zomerperiode (april-oktober) houden we ook die logistieke verbetering in stand.